

CLAIMPROCEDURE



Als logistiek dienstverlener besteden wij de grootst mogelijke zorg aan uw zendingen. Desondanks gaat er ook bij ons helaas wel eens iets mis: een zending kan vermist of beschadigd raken. Dan is het handig om van tevoren te weten hoe u moet handelen.

Wat moet ik doen als mijn zending vermist is?

Wanneer uw zending niet is afgeleverd bij de ontvanger, vragen wij u binnen 30 dagen contact op te nemen via de contactpagina op onze [website](#). Ons team zal dan verder onderzoek doen naar uw zending.

Wat moet ik doen als mijn zending beschadigd is?

Ook als uw zending beschadigd wordt afgeleverd, verwijzen wij u graag naar de contactpagina op onze [website](#). Hier kunt u binnen 30 dagen via telefoon, e-mail of de chat melden dat uw zending beschadigd is, zowel bij zichtbare als niet-zichtbare schade.

Meer informatie

Wilt u meer weten over onze claimprocedure, neem dan contact op met uw DHL-contactpersoon of onze klantenservice via 088 - 0552 000. Kijk voor meer informatie ook op www.dhlexpress.nl/claim_procedure

Hoe dien ik een claim in?

Een claim indienen kan op 2 manieren:

1. Via de website

U kunt online een claim indienen via onze [website](#).

Vul het AWB-nummer van uw zending in en wij nemen binnen 2 werkdagen contact met u op.

2. Via e-mail

Stuur een e-mail naar NLCSExpressClaims@dhl.com met daarin de volgende informatie (het liefst in een PDF bestand):

1. Zendingsnummer en/of dossiernummer.
2. Kopie van in- of verkoopfactuur van vermiste of beschadigde goederen.
3. Gewicht van uitsluitend vermiste of beschadigde goederen.
4. In geval van beschadigde zending: foto's van beschadigde goederen, samen met de beschadigde verpakking.
5. IBAN-nummer, BIC-code en het adres en tenaamstelling van het rekeningnummer.

Wij handelen de claim dan binnen 10 werkdagen na ontvangst af.

Wat gebeurt er daarna?

Als de afdeling Claims een claim met bijbehorende informatie heeft ontvangen, zal deze onderzocht worden. Hierna zal er een besluit over uw claim worden genomen.



Hoe groot is mijn financiële compensatie?

Wanneer uw claim is toegewezen, ontvangt u van DHL Express een financiële compensatie. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van een eventuele aanvullende verzekering voor uw zending.

Als uw zending aanvullend is verzekerd, beoordelen wij de zending samen met de verzekeraar. Daarna zal de verzekeraar u verder informeren.

Als uw zending niet aanvullend is verzekerd, is standaard aansprakelijkheid van toepassing. In de tabel hieronder ziet u wat dit betekent voor de financiële compensatie bij verlies of beschadiging van uw zending.

Soort transport	Standaard aansprakelijkheid
Wegtransport	8,33 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)
Luchttransport	22 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)

*Special Drawing Rights: globale munteenheid waarvan de waarde is afgeleid van de belangrijkste handelsmunten; Euro, Dollar, Yen, Pond en Yuan.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de voordelen van de aanvullende transportverzekering van DHL en wilt u weten of dat iets voor u is, ga dan naar dhlexpress.nl